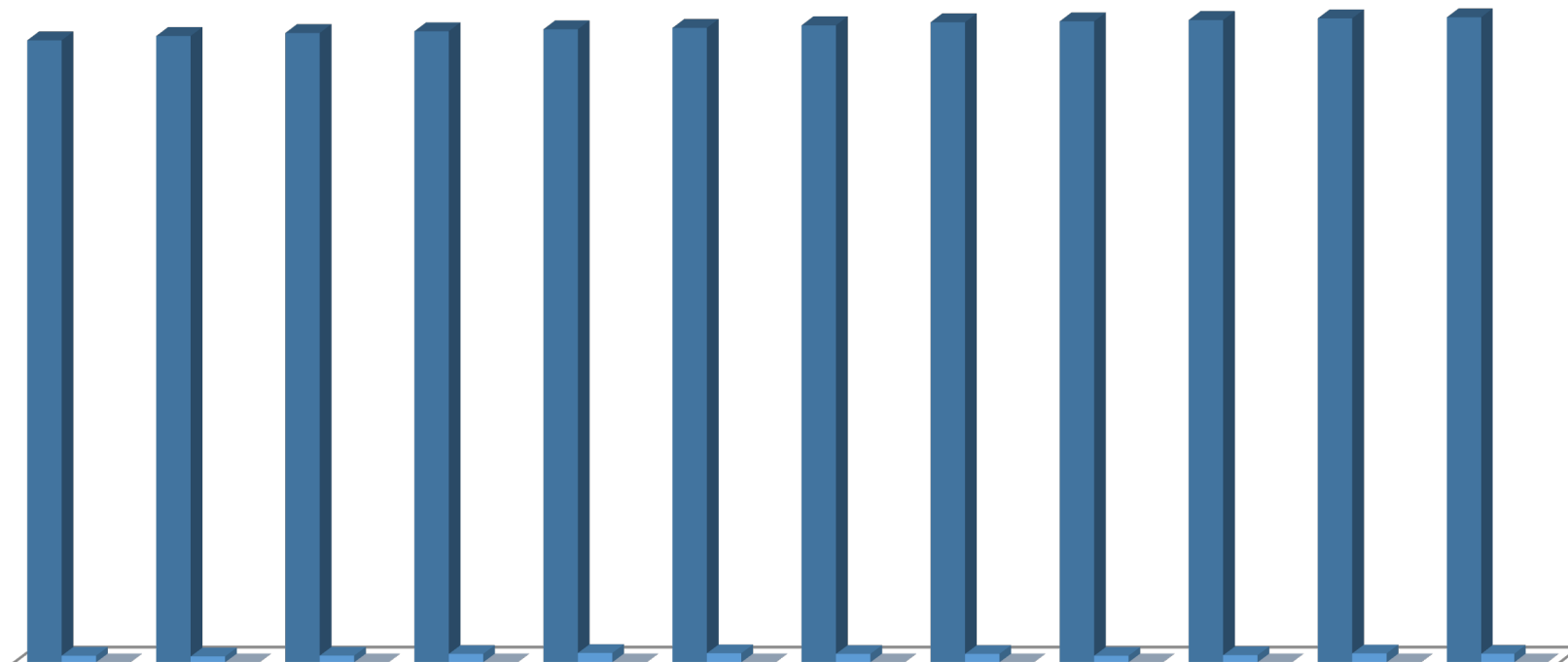


PQR'S TOTALES AÑO 2018

■ N° DE USUARIOS      ■ N° DE PQR      ■ % DE PQR



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
N° DE USUARIOS	272.165	274.075	275.396	276.147	277.002	277.622	278.744	280.074	280.453	281.054	281.782	282.236
N° DE PQR	2944	2640	2979	3744	4149	4045	3750	3741	2913	3160	3973	3786
% DE PQR	1,08%	0,96%	1,08%	1,36%	1,50%	1,46%	1,35%	1,34%	1,04%	1,12%	1,41%	1,34%

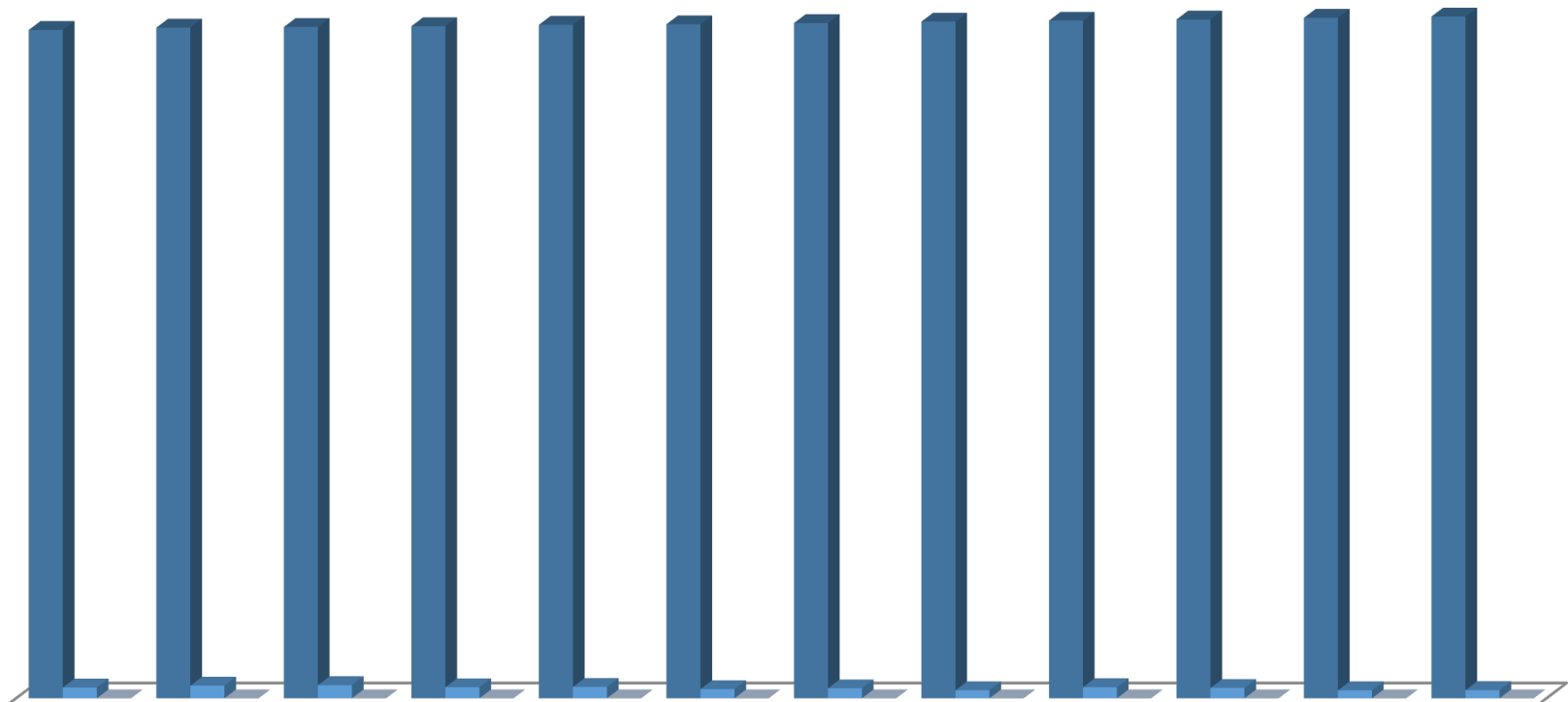


SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	1		1	3	2		3	1					11
SUMINISTRO DE AGUA EN BLOQUE	1			2	1				2				6
Suspensión o corte del servicio	12	9	9	12	12	5	13	12	8	15	6	7	120
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	1		4	2	2						1	2	12
Tarifa incorrecta	1	1	2			1				1		3	9
TERMINACION DE CONTRATO	1	4	6				1	1			3	6	22
<b>PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>2.291</b>	<b>2.088</b>	<b>2.429</b>	<b>3.021</b>	<b>3.278</b>	<b>3.047</b>	<b>2.853</b>	<b>2.663</b>	<b>2.133</b>	<b>2.269</b>	<b>2.640</b>	<b>2.604</b>	<b>31.316</b>

TIPOS DE CAUSAL PETICION AÑO 2018	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ACUMULADO 2018
ACCION DE TUTELA	2	1	2	4	2	1	2	2	1	2			19
AFECTACION AMBIENTAL													0
CAMBIO DE DATOS BASICOS	100	95	87	116	147	126	147	121	129	145	140	108	1461
Cobros por conexión, reconexión o reinst													0
CONEXIÓN AL SERVICIO	138	160	123	128	166	403	150	510	307	208	417	231	2941
EN BLANCO	12	4	4	9	11	6	9	5	9	8	8	6	91
ESTADO DE CUENTA SERVICIO Y OTROS CPTOS	115	71	93	123	125	119	244	107	65	102	217	178	1559
IVESTIGACION SAP		1	1	1	3	5			3				14
OFICIOS DE OTRAS ENTIDADES O INSTITUCION	2	5	20	18	19	19	11	13	13	5	3	18	146
REQUERIMIENTO SUPERSERVICIOS	6	8	3	8	8	3	8	1	3	16	12	16	92
Servicios No vigilados por la SSPD									1				1
SOLICITUD CAMBIO DE MEDIDOR	3	8	1	14	7	50	35	52	27	54	49	81	381
SOLICITUD CORTE Y TERMINACION C.C.U	4	4	4	10	30	18	16	18	16	14	7	9	150
SOLICITUD DE SUSPENSION	2	7	8	8	11	6	8	1	8	3		2	64
SOLICITUD FACILIDAD DE PAGO	50	21	15	27	40	20	40	32	10	15	19	17	306
SOLICITUD PAZ Y SALVO	144	73	84	106	145	126	118	74	98	108	127	185	1388
SOLICITUD SAP		1		1	3	1		3					9
SOLICITUD SERVICIO TECNICO	74	93	105	150	154	95	109	139	90	211	334	331	1885
<b>Total general</b>	<b>652</b>	<b>552</b>	<b>550</b>	<b>723</b>	<b>871</b>	<b>998</b>	<b>897</b>	<b>1078</b>	<b>780</b>	<b>891</b>	<b>1333</b>	<b>1182</b>	<b>10507</b>

PQR'S TOTALES AÑO 2019

■ N° DE USUARIOS      ■ N° DE PQR      ■ % DE PQR



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
N° DE USUARIOS	283.133	284.087	284.350	284.701	285.296	285.527	286.019	286.652	287.035	287.530	288.271	288.799
N° DE PQR	4570	5349	5552	4676	4794	3884	4203	3429	4716	4401	3399	3475
% DE PQR	1,61%	1,88%	1,95%	1,64%	1,68%	1,36%	1,47%	1,20%	1,64%	1,53%	1,18%	1,20%

TIPOS DE CAUSAL RECLAMO	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	ACUMULADO 2019
clase de uso incorrecto	19	18	16	12	24	15	15	15	17	26	14	20	211
Cobro de acuerdo de pago o financiación								1					1
COBRO CONS. REGIS. POR MED. DE OTRO P.												1	1
Cobro de cargos relacionados con el serv	6	16	9	14	2	6	4	7	9	7	7	10	97
Cobro de consumo registrado por medidor		1				1		16		1			19
cobro de medidor ACUERDO DE PAGO	156	13	16	19	27	20	27	39	66	85	40	50	558
COBRO DE OTROS BIENES O SERV. EN LA FACTURA	35	34	30	21	14	22	13	14	10	8	8	10	219
Cobro de revisiones	1			2	2		1	1		1		1	9
COBRO DE SERVICIO NO PRESTADO	2		4		1						1	1	9
Cobro desconocido								1	6				7
COBRO INOPORTUNO	1	9	6	1	3	1	1	8	1	1		4	36
Cobro múltiple oacumulado	2			1		1						1	5
Cobro por consumos dejados de facturar o								3					3
Cobro por Reconexión No autorizada		1											1
Cobros por conexión, reconexión o reinst	10	23	15	11	13	22	11	9	20	19	7	14	174
Cobros por promedio	30	37	34	6	3	1		130	196	148	113	79	777
CONEXIÓN AL SERVICIO						1	1	1					3
Datos Generales Incorrectos	3			2	2								7
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO								31	11				42
DESVINCLACION DE USUARIO	56	70	101	100	107	59	71	49	59	99	58	58	887
EN BLANCO	10	17	20	22	16	10	20	6	10	19		7	157
Entrega inoportuna o no entrega de la fa	25	14	15	10	23	18	15	18	16	35	11	10	210
Estado de la Infraestructura			7		1			3					11
Estrato incorrecto	5	7	8	10	5	5	3	3	14	7	4	1	72
Fallos en la conexión del servicio										1			1
falla en la prestación del servicio por calidad							1	1		1	1	1	5
Falla en la prestación del servicio por Continuidad	3	10	8	10	6	4	15	3	6	6	4	2	77
Inconformidad con el aforo			2				3	5	2	17		2	31
Inconformidad con el consumo o produccio	2428	3.254	3.668	3.026	2.864	2.477	2.753	1.599	2.022	2.168	1.865	1.698	29.822
Inconformidad con el servicio a usuarios	4		2	3				1				1	11
INCONFORMIDAD POR COBROS POR NORMALIZACION										1			1
Inconformidad en la atención de condicio							1						1
Inconformidad por desviación significati	27	34	36	17	9	7		59	92	56	21	18	376
lectura incorrecta								11	13				24
Negación de la solicitud de suspensión								1					1
No conexión del servicio		1								28	2		31
PAGO SIN ABONO A CUENTA	6	4	3	5	9	11	7	10	12	25	13	33	138
PETICION CAMBIO DE SUSCRIPTOR			1			1		1	1	1	1	1	7
PETICION SILIENCIO ADVO POSITIVO	1												1
Quejas Administrativas	3	2		2	4	4	3	4	3	7	2	1	35
Servicios No vigilados por la SSPD	15	7	1										23
SOLIC DE INDEPENDIZAC DE ACOMETIDAS					3	1						2	6
SOLICITUD DE RECONEXION O REINSTALACION						1							1
SOLICITUD DE REVISION DE REDES			1	4		2	2		2	3	2	2	18

Solicitud de rompimiento de solidaridad	14	10	10	5	14	16	15	18	141	61	25	14	343
SOLICITUD DE DETECCION DE FUGAS			3		2		1	1	1		1	1	10
SOLICITUD DE REVISION DE EQUIPO DE MEDID	1					1							2
SOLICITUD SERVICIO TÉCNICO	2	6											8
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			1	3		1			4	2	2	3	16
SUMINISTRO DE AGUA EN BLOQUE			1	1					1			1	4
Suspensión o corte del servicio	10	11	3	17	28	60	40	15	21	18	12	9	244
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	1	1	2	2	2	12	14	8	8	10	14	10	84
Tarifa incorrecta		1		1									2
TERMINACION DE CONTRATO	1							1	2				4
<b>PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>2.877</b>	<b>3.601</b>	<b>4.023</b>	<b>3.327</b>	<b>3.184</b>	<b>2.780</b>	<b>3.037</b>	<b>2.093</b>	<b>2.766</b>	<b>2.861</b>	<b>2.228</b>	<b>2.066</b>	<b>34.843</b>

TIPOS DE CAUSAL PETICION AÑO 2019	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	ACUMULADO 2019
ACCION DE TUTELA	6	6	7	1	7	1	1	2	2	2	1	1	37
AFORO POR CAMBIO DE MEDIDOR								63	89	121	41	73	387
CAMBIO DE DATOS BASICOS	188	187	201	170	140	105	154	157	175	130	89	84	1780
COBRO POR ACUERDO DE PAGO-FINANCIACION										18	10	16	44
CONEXIÓN AL SERVICIO	366	332	237	263	414	240	250	179	620	271	413	233	3818
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO									46	117	74	83	320
EN BLANCO	6	9	12	8	9	6	10	9	8	6		6	89
ESTADO DE CUENTA SERVICIO Y OTROS CPTOS	246	209	172	148	182	106	125	109	143	152	93	116	1801
FACTURAS POR ARREGLO									1	2	3	2	8
Inconformidad con el consumo o produccion	2				11								13
IVESTIGACION SAP							1			1	2	1	5
OFICIOS DE OTRAS ENTIDADES O INSTITUCION	6	10	9	20	4	3		3		2	5	4	66
POR CONCEPTOS EN RECLAMACIÓN								29	61	7	14	32	143
REQUERIMIENTO SUPERSERVICIOS	6	12	16	11	20	29	24	14	18	19	17	15	201
Servicios No vigilados por la SSPD	1	2	1				1						5
SOLICITUD CAMBIO DE MEDIDOR	156	190	147	159	147	79	187	136	152	159	111	128	1751
SOLICITUD CORTE Y TERMINACION C.C.U	7	17	9	5	19	14	13	7	4	15	6	5	121
SOLICITUD DE DUPLICADO												71	71
SOLICITUD DE SUSPENSION	4	5	6	3									18
SOLICITUD FACILIDAD DE PAGO	67	85	44	71	71	33	49	50	38	35	26	35	604
SOLICITUD PAZ Y SALVO	242	276	200	161	165	99	176	142	124	144	88	112	1929
SOLICITUD SAP	3				1				4	1		1	10
SOLICITUD SERVICIO TECNICO	387	408	468	329	420	389	175	436	465	338	178	391	4384
<b>Total general</b>	<b>1693</b>	<b>1748</b>	<b>1529</b>	<b>1349</b>	<b>1610</b>	<b>1104</b>	<b>1166</b>	<b>1336</b>	<b>1950</b>	<b>1540</b>	<b>1171</b>	<b>1409</b>	<b>17605</b>

# TRASLADOS POR COMPETENCIA

AÑO	TOTAL PQR. TRASLADADOS
2018	2
2019	6

## TIEMPOS DE RESPUESTA A ESCRITOS

